



DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS

RETRAITE QUÉBEC

Dépôt légal – 2025
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN – 978-2-555-00188-6 (PDF)

© Retraite Québec

MISSION ET CLIENTÈLE

Retraite Québec administre le Régime de rentes du Québec (RRQ), les régimes de retraite du secteur public (RRSP) et l'Allocation famille. Elle assure aussi l'encadrement des régimes complémentaires de retraite¹ et des régimes volontaires d'épargne-retraite. De plus, elle fait la promotion de la planification financière de la retraite. Retraite Québec est également responsable de l'application des ententes de sécurité sociale avec 39 pays.

Par sa mission, Retraite Québec concourt à l'évolution du système de retraite et contribue à la sécurité financière des Québécoises et Québécois.

La clientèle de Retraite Québec se compose principalement des :

- participantes et participants ainsi que des bénéficiaires du RRQ et des RRSP;
- familles bénéficiaires de l'Allocation famille, du supplément pour enfant handicapé, du supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels et du supplément pour l'achat de fournitures scolaires;
- participantes et participants ainsi que des bénéficiaires des régimes complémentaires de retraite assujettis à la Loi sur les régimes complémentaires de retraite surveillés par Retraite Québec;
- participantes et participants des régimes volontaires d'épargne-retraite;
- citoyennes et citoyens du Québec visés par la promotion de la planification financière de la retraite.

1. Régimes de retraite des secteurs privé, municipal et universitaire.

ENGAGEMENTS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

Retraite Québec place les citoyennes et citoyens au cœur de ses préoccupations. Par conséquent, elle a pris un certain nombre d'engagements qu'elle entend respecter au quotidien.

Fiabilité	Nous nous engageons à : • fournir de l'information complète et exacte; • verser les sommes auxquelles vous avez droit; • vous rendre le service dans les délais convenus; • assurer la confidentialité de vos renseignements personnels.
Professionalisme	Nous nous engageons à : • faire preuve d'écoute afin de bien comprendre vos besoins; • agir avec respect et considération; • détenir les connaissances nécessaires pour vous répondre.
Simplicité des démarches en ligne	Nous nous engageons à ce que vous puissiez : • accéder facilement à votre dossier en ligne; • trouver facilement l'information qui vous concerne dans votre dossier en ligne et sur le site Web de Retraite Québec.
Facilité	Nous nous engageons à : • faire en sorte que vos démarches soient simples à effectuer; • ce que vous n'ayez pas à expliquer votre situation plusieurs fois; • fournir de l'information facile à comprendre; • ce que vous puissiez utiliser le moyen de votre choix pour faire vos démarches.
Accompagnement	Nous nous engageons à vous : • informer de l'évolution de votre dossier; • offrir de l'aide, au besoin, au cours de vos démarches; • permettre de parler au besoin à une employée ou un employé; • fournir l'information pertinente pour l'ensemble de votre situation.

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE DE L'ORGANISATION

Voici les délais auxquels vous pouvez vous attendre dans des circonstances normales et lorsque votre demande est complète. Nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour vous répondre dans les délais indiqués ci-dessous.

Accessibilité des services

Afin de faciliter l'accès à nos services, nous mettons à votre disposition :

- un centre des relations avec la clientèle;
- des employés en mesure de répondre à vos questions;
- un site Web;
- des services en ligne et des documents personnalisés dans Mon dossier, un espace numérique sécurisé qui vous permet d'effectuer certaines transactions au moment qui vous convient;
- des guides, des outils et des publications.

Engagement sur les normes de service	Cible
Répondre aux appels téléphoniques dans un délai maximal de 5 minutes	Pour 90 % des appels

Également, nous prenons les mesures nécessaires pour favoriser l'accessibilité de nos documents et de nos services aux personnes handicapées.

Régime de rentes du Québec

Nous gérons l'admissibilité et effectuons les versements relativement aux :

- rentes de retraite;
- rentes de conjoint survivant;
- rentes d'orphelin;
- prestations pour invalidité;
- prestations de décès.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Répondre aux demandes de rente de retraite présentées par Internet dans un délai maximal de 5 jours civils	Pour 95 % des demandes
Répondre aux demandes de rente de retraite le mois souhaité pour le début du versement de la rente ou dans un délai maximal de 50 jours civils	Pour 95 % des demandes
Répondre aux demandes de rente de conjoint survivant pour tous les modes de demande dans un délai maximal de 90 jours civils	Pour 95 % des demandes
Répondre aux demandes de prestations d'invalidité ² dans un délai maximal de 150 jours civils	Pour 90 % des demandes

Nous aidons la clientèle à obtenir un certificat d'assujettissement pour le travail à l'étranger ou la réception d'une pension d'un pays étranger, en vertu des ententes de sécurité sociale signées avec 39 pays. À noter que Retraite Québec n'est pas responsable des délais de traitement du bureau de sécurité sociale du pays concerné. La clientèle est invitée à communiquer directement avec l'institution du pays qui a signé une entente avec le Québec.

2. Incluent le montant additionnel pour invalidité, mais excluent la rente d'enfant de cotisant invalide.

Régimes de retraite du secteur public

Nous gérons l'admissibilité et effectuons les versements relativement :

- aux prestations de retraite;
- aux prestations de conjoint survivant;
- aux partages des droits accumulés dans un régime de retraite;
- aux rachats de service.

Retraite Québec offre aussi des services aux comités de retraite à la suite d'ententes de service.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Répondre aux demandes de prestations de retraite le mois souhaité pour le début du versement de la prestation ou dans un délai maximal de 90 jours civils ³	Pour 95 % des demandes
Répondre aux demandes de prestations de survivant dans un délai maximal de 90 jours civils	Pour 95 % des demandes
Transmettre l'estimation de rente dans un délai maximal de 60 jours civils ⁴	Pour 95 % des demandes
Répondre à une demande de rachat de service, si une demande de rente de retraite est en cours, dans un délai maximal de 90 jours civils	Pour 85 % des demandes
Répondre à une demande de rachat de service, si aucune demande de rente de retraite n'est en cours, dans un délai maximal de 180 jours civils	Pour 90 % des demandes

3. Comprennent notamment les remboursements de cotisations et les transferts d'une somme dans un compte de retraite immobilisé (CRI) ou un fonds de revenu viager (FRV).

4. Si vous êtes admissible à une rente de retraite dans les 4 à 24 mois à venir.

Allocation famille

Nous gérons l'admissibilité et effectuons les versements relativement :

- à l'Allocation famille;
- au supplément pour enfant handicapé;
- au supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels;
- au supplément pour l'achat de fournitures scolaires.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Répondre aux demandes d'Allocation famille dans un délai maximal de 45 jours civils, pour les enfants nés au Québec	Pour 95 % des demandes
Répondre aux demandes de supplément pour enfant handicapé dans un délai maximal de 120 jours civils	Pour 90 % des demandes
Répondre aux demandes de supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels dans un délai maximal de 200 jours civils	Pour 90 % des demandes

RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES

Vos responsabilités

Votre collaboration est essentielle pour que nous puissions respecter nos engagements. Ainsi, nous comptons sur vous pour :

- nous fournir, dans les délais prévus, des renseignements complets et précis concernant votre demande;
- nous signaler rapidement tout changement de situation pouvant affecter votre demande ou votre dossier;
- faire le suivi de votre dossier avec votre employeur au sujet de votre régime de retraite du secteur public;
- privilégier les services en ligne lorsque c'est possible.

Recours

Certains désaccords surviennent à cause d'un problème de communication ou d'un manque d'information. C'est pourquoi nous vous invitons d'abord à communiquer avec nos services à la clientèle.

Vous pouvez aussi vous prévaloir d'autres recours légaux à la suite de l'une de nos décisions. Pour plus d'information sur la marche à suivre, veuillez consulter la section « Déposer une plainte ou contester une décision de Retraite Québec » dans la page « Nous joindre » de notre site Web.

Plaintes

Malgré tous les efforts que nous déployons pour vous offrir les meilleurs services, il se peut que vous soyez insatisfaite ou insatisfait du service rendu. Le Bureau des plaintes et de l'amélioration des services traite les plaintes et les commentaires de façon objective et en toute confidentialité.

Pour formuler une plainte ou faire un commentaire, il suffit de visiter notre site Web ou de nous téléphoner. Vous trouverez nos coordonnées à la section « Coordonnées et heures d'ouverture » du présent document.

Nous nous engageons à vous répondre dans les délais suivants :

Engagements sur les normes de service	Cibles
Confirmer la réception des demandes dans un maximum de 2 jours ouvrables	Pour 95 % des demandes
Répondre aux demandes dans un maximum de 25 jours civils	Pour 95 % des demandes

COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

Par Internet

retraitequebec.gouv.qc.ca

Par téléphone

Régime de rentes du Québec

Région de Québec	418 643-5185
Région de Montréal	514 873-2433
Sans frais	1 800 463-5185

Régimes de retraite du secteur public

Région de Québec	418 643-4881
Sans frais	1 800 463-5533

Régimes de retraite des secteurs privé, municipal et universitaire, RVER, CRI ou FRV

Région de Québec	418 643-8282
Sans frais	1 877 660-8282

Allocation famille

Région de Québec	418 643-3381
Région de Montréal	514 864-3873
Sans frais	1 800 667-9625

Pension d'un pays étranger ou certificat d'assujettissement

Région de Montréal	514 866-7332, poste 7801
Sans frais	1 800 565-7878, poste 7801

Par la poste ou à nos bureaux

Pour savoir comment envoyer un document par la poste, consultez le retraitequebec.gouv.qc.ca.

Pour connaître l'adresse du bureau le plus près de chez vous et ses heures d'ouverture, téléphonez à l'un des numéros indiqués dans cette page.

Veuillez noter que nos services en personne sont offerts uniquement sur rendez-vous.

Date

Mise à jour : janvier 2025